

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN UMUM DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UNHAS

GENERAL DESCRIPTION OF PATIENT SATISFACTION OUTPATIENT UNIVERSITY HOSPITAL IN HASANUDDIN MAKASSAR 2015

Dendri F. Sahertian, A.Indahwaty Sidin, Rini Anggraeni

Bagian Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin
(dendrybiyan@yahoo.co.id, 081245873002)

ABSTRAK

Rumah sakit merupakan sebagai salah satu sarana kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan memiliki peran yang sangat penting dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu pelayanan di rumah sakit harus memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien umum instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Unhas. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dengan metode *cross sectional*. Sampel adalah pasien umum rawat jalan dengan jumlah populasi 3.678 dan sampel sebanyak 93 responden. Yang ditentukan dengan metode *Probability Sampling*. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari ke tujuh dimensi mutu yakni pasien merasa yang puas dengan *skill and professional* sebesar 62,4%, untuk *attitudes and behavior* pelayanan pasien yang merasa puas sebesar 73,3%, untuk *accessibility and flexsibility* pelayanan pasien yang merasa puas sebesar 93,5%, untuk *reliability and trustworthiness* pelayanan pasien yang merasa puas sebesar 88,2%, untuk *service recovery* pelayanan pasien yang merasa puas sebesar 92,5%, untuk *servicape* pelayanan pasien yang merasa puas sebesar 88,2%, serta untuk *reputation and credibility* pelayanan pasien yang merasa puas sebesar 68,8%..

Kata Kunci: Mutu pelayanan, kepuasan pasien, pasien umum

ABSTRACT

The hospital is one of health facilities to provide health services to the community and has a very important role in accelerating the improvement of public health degree. Therefore, hospital services should provide quality services in accordance with established standards and can reach all levels of society. Therefore, hospital services should provide quality services in accordance with established standards and can reach all levels of society. This study aims to describe the general patient satisfaction in outpatient installation Unhas Hospital. This research is a quantitative study with a descriptive approach with cross sectional method. Samples are common outpatient patient with a population of 3,678 and a sample of 93 responden. Which is determined by the method of Probability sampling . Collecting data using questionnaires. The results showed that of the seven dimensions of quality that patients feel satisfied with skills and professional by 62.4%, for attitudes and behavior of patient care that are satisfied by 73.3%, to accessibility and patient care flexsibility feel at 93, 5%, for the reliability and trustworthiness of service patients who were satisfied by 88.2%, to service recorvery care patients who were satisfied by 92.5%, to servicape care of patients who were satisfied by 88.2%, as well as for the reputation and credibility care of patients who were satisfied by 68.8%.

Keywords : *Quality of service, patient satisfaction, public patient*